

## INFORME ESTADÍSTICO DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRSD AGOSTO DE 2021

1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES INGRESADAS POR LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS (UAECOB).....	2
2. CANALES DE INTERACCION.....	2
3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES .....	3
4. TOTAL TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA .....	4
5. PETICIONES CERRADAS CON RESPUESTA DEFINITIVA EN EL PERIODO 5	
6. SUBTEMAS REITERADOS Y / O BARRERAS DE ACCESO.....	5
7. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS.....	6
8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIAS (DIAS DE GESTIÓN) .....	6
9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO .....	7
10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO .....	8
11. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE REQUIRENTE.....	9
12. CALIDAD DEL REQUIRENTE.....	9
13. RECIBIDAS POR TRASLADO .....	10
14. PENDIENTES.....	10
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	11

**UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS BOGOTÁ  
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA**

**INFORME ESTADÍSTICO DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRSD  
AGOSTO DE 2021**

La Subdirección de Gestión Corporativa de la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos tiene dentro de sus funciones formular, dirigir y verificar la implementación de las políticas, planes y programas de servicio al ciudadano, en concordancia con las políticas distritales sobre la materia y ejercer la Defensoría del Ciudadano en la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos.

En este sentido a continuación se presenta la gestión y resultados del trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información, solicitudes de copia felicitaciones y denuncias por presuntos hechos de corrupción formuladas por la ciudadanía ante Bomberos Bogotá durante el mes de agosto de 2021.

La gestión realizada se enmarca en el Decreto 371 de 2010 “Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en la Entidades y Órganos del Distrito Capital” y en el Acuerdo 630 de 2015, en el que se establecen los protocolos para el ejercicio del Derecho de Petición”.

Es de precisar, que la elaboración de este informe se realiza de acuerdo a los criterios y filtros indicados en la guía para la elaboración del informe de gestión de peticiones ciudadanas V2 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor Bogotá.

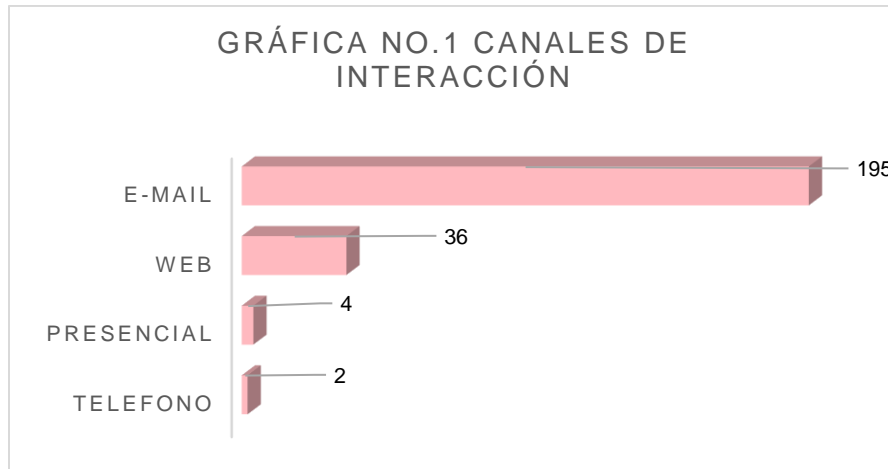
**1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES INGRESADAS POR LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS (UAECOB)**

Durante el período reportado se tramitó un total de doscientos treinta y siete (237) requerimientos, los cuales fueron gestionados a través del sistema de gestión de peticiones “Bogotá te escucha”.

En este numeral no se presenta lo recibido por traslados de otras entidades, pues dichas peticiones serán reportadas por la entidad que las registro inicialmente, evitando doble contabilización.

**2. CANALES DE INTERACCION**

Durante el mes de agosto el canal de mayor interacción utilizado fue E-MAIL con ciento noventa y cinco (195) requerimientos, seguido por la web con treinta y seis (36) requerimientos, presencial con cuatro (4) peticiones y por medio telefónico se registraron dos (2) requerimientos.



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

Con relación al mes de julio se tiene un aumento de número de requerimientos del 12,6%, teniendo en cuenta que para este mes se tramitaron doscientos siete (207) solicitudes ciudadanas, es de precisar que para este período el canal más utilizado también fue e-mail, seguido por web.

En este numeral no se presenta lo recibido por traslados de otras entidades, pues dichas peticiones ingresaron por canales administrados por otra entidad.

### 3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

**Tabla No.1 Requerimientos por tipo**

TIPO	F	%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	131	55,3%
RECLAMO	62	26,2%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	34	14,3%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	4	1,7%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	3	1,3%
QUEJA	2	0,8%
SOLICITUD DE COPIA	1	0,4%
<b>Total</b>	<b>237</b>	<b>100%</b>

Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

Las tipologías más recurrentes son las solicitudes de acceso a la información (55,3%) que se relaciona con la solicitud de información para inicio de trámite de concepto técnico de bomberos, seguido por los reclamos (26,2%), que se relaciona con la inconformidad de la ciudadanía por los tiempos para obtener el concepto técnico.

En cuanto a los derechos de petición de interés particular se tiene un porcentaje del 14,3%, que se relaciona con solicitudes de rescate animal y trámite de conceptos técnicos.

Durante el mes de agosto se recibieron tres (3) denuncias por presuntos hechos de corrupción, en comparación con el mes de julio, en donde no se recibieron requerimientos por esta tipología.

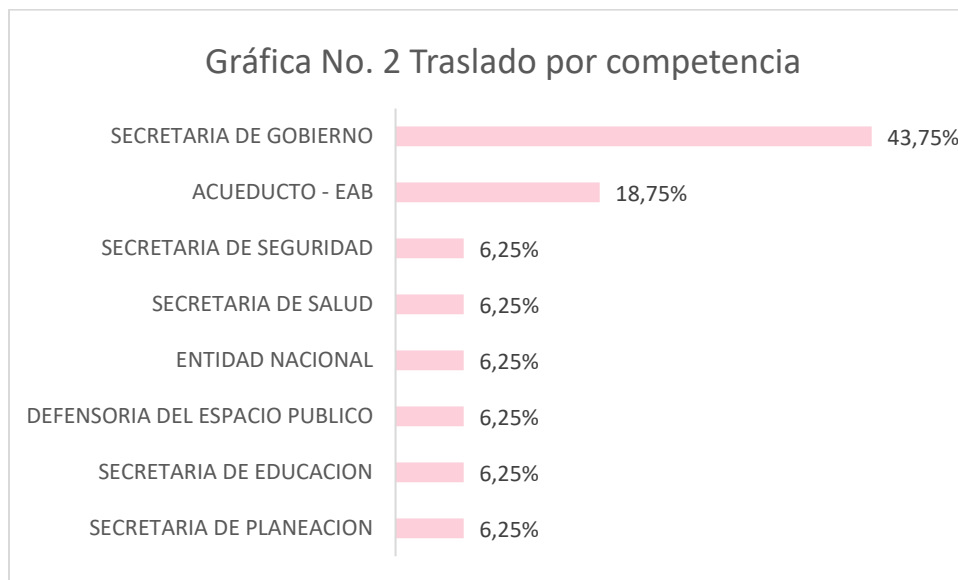
En este numeral no se presenta lo recibido por traslados de otras entidades; la gestión realizada con estas peticiones se reflejará en traslados o respuestas.

Cabe aclarar que las tipologías presentadas hacen parte de lo recibido por la entidad, sin embargo, se presentan tipologías en el numeral 8 (Tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia) que hacen parte de las respuestas definitivas incluso lo recibido en el periodo anterior, por lo cual no se deben comparar teniendo en cuenta el periodo y el tipo de ingreso.

#### 4. TOTAL TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

En esta sección se evidencia el total de traslados realizados por la entidad, discriminado por entidad de destino.

NO coincidirán las cifras con el momento de registro, puesto que en esta sección Sí se incluyen peticiones recibidas por traslado, así como peticiones de periodos anteriores.



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

En total a la UAECOB llegaron dieciséis (16) peticiones, las cuales fueron remitidas a las siguientes entidades:

- ✓ Secretaría de Gobierno, siete (7) requerimientos.
- ✓ Acueducto, tres (3) requerimientos.
- ✓ Secretaría de Seguridad, un (1) requerimiento
- ✓ Secretaría de Salud, un (1) requerimiento
- ✓ Alcaldía de Soacha, un (1) requerimiento
- ✓ Defensoría del espacio público, un (1) requerimiento.
- ✓ Secretaría de Educación, un (1) requerimiento.
- ✓ Secretaría de Planeación, un (1) requerimiento

Teniendo en cuenta que en el mes de julio se trasladaron trece (13) peticiones, y en el mes agosto dieciséis (16) requerimientos, existe una variación de tres (3) peticiones en comparación al periodo anterior.

## 5. PETICIONES CERRADAS CON RESPUESTA DEFINITIVA EN EL PERIODO

En esta sección se presenta el total de respuestas definitivas de la entidad, discriminado por el periodo de ingreso de dichas peticiones.

Tabla No. 2 Requerimientos cerrados

DEPENDENCIA	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	Total
SERVICIO A LA CIUDADANIA	56	31	87
SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO	31	53	84
SUBDIRECCION DE GESTION HUMANA	6	10	16
SUBDIRECCION OPERATIVA	5	2	7
COORDINACION CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	4	0	4
OFICINA ASESORA JURIDICA	3	0	3
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	0	1	1
<b>Total</b>	<b>105</b>	<b>97</b>	<b>202</b>

Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

En el mes reportado, se cerró con ciento cinco (105) requerimientos del periodo actual y del periodo anterior noventa y siete (97), para un total de doscientos dos (202) requerimientos, que se respondieron en términos de ley en un 99,9%, la dependencia que gestionó el mayor número de requerimientos es servicio a la ciudadanía debido al aumento de solicitudes de expedición del concepto técnico y verificación de condiciones.

## 6. SUBTEMAS REITERADOS Y / O BARRERAS DE ACCESO

En esta sección se presenta el total de respuestas definitivas de la entidad, discriminadas por los subtemas de dichas peticiones.

No coincidirán las cifras con el momento de registro, puesto que en esta sección si se incluyen peticiones recibidas por traslado, así como respuestas a peticiones de periodos anteriores

Tabla No.3 Requerimientos por subtema

SUBTEMA	%
Expedición del concepto técnico de bomberos a establecimientos de comercio de servicio abiertos o cerrados al público	68,32%
Capacitaciones empresariales y comunitarias.	11,88%
Gestión de procedimientos contractuales certificaciones laborales contractuales procesos contractuales	4,95%
Atención de unas emergencias imer incendios materiales explosivos y rescates	3,47%
Expedición de constancias de emergencias	3,47%
Administración del talento humano certificaciones laborales reclamaciones copia manuales de funciones plantas de personal capacitación a bomberos	2,97%
Proceso disciplinario	1,98%
Traslado a Entidades nacionales y/o territoriales	0,99%
Comunicaciones prensa y protocolo	0,99%
Gestión financiera trámite del recaudo y devoluciones por fallas en el mismo que realiza la unidad	0,50%
Concepto técnico a espectáculos pirotécnicos	0,50%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

Calle 20 No. 68 A – 06 Edificio Comando  
PBX: 382 25 00

www.bomberosbogota.gov.co - Línea de emergencia 123  
NIT: 899.999.061-9. - Código Postal: 110931



En la tabla se observan los requerimientos que se encuentran cerrados en el sistema a la fecha de elaboración del informe, que incluye los períodos anteriores, es decir, se muestra la estadística de doscientos dos (202) requerimientos.

En cuanto a los subtemas continúa siendo el más reiterativo la expedición de conceptos técnicos para establecimientos de comercio con ciento treinta y ocho (138) solicitudes, frente a estas solicitudes en algunos casos se inicia el trámite con la liquidación y radicación, para los casos en los cuales el concepto continúa vigente, se remite respuesta a la ciudadanía sobre la vigencia, indicando que de acuerdo a la Resolución 731 de 2021: "En virtud del Decreto 491 de 2021 en especial su artículo 8, prorróguese automáticamente el permiso, autorización, certificado y licencia del concepto técnico, en temas de seguridad humana y sistemas de protección contra incendios, hasta un (1) mes más, a partir de la declaratoria de superación de la emergencia sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social."

Por otra parte, a las solicitudes a las cuales ya se había efectuado la visita se verificó por medio del aplicativo misional si se cumplía con los requisitos, tiempos de visita y expedición del concepto técnico, respondiendo de acuerdo a lo evidenciado en los sistemas de información de la entidad.

Los subtemas con porcentajes superiores al 4% se relacionan con peticiones para capacitaciones empresariales y comunitarias (24) y gestión de procedimientos contractuales certificaciones laborales contractuales procesos contractuales (10).

## 7. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS

Las veedurías ciudadanas tienen como objeto vigilar la gestión pública según lo establecido en el Artículo 270 de la Constitución Política de Colombia y en los artículos 100 de la Ley 134 de 1994, y 1 y 4 de la Ley 850 de 2003, en los cuales se señala expresamente "Las veedurías ciudadanas deben vigilar los recursos públicos; esto es, prestar especial atención a la forma como estos se asignan, se presupuestan, se aprueban y se distribuyen de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica del Presupuesto, el sistema general de participaciones y en otras disposiciones legales específicas sobre uso de bienes y recursos, así como en lo previsto en los planes aprobado

Para el mes de agosto no se resolvieron requerimientos remitidos por las veedurías ciudadanas.

## 8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIAS (DIAS DE GESTIÓN)

En esta sección se presenta el tiempo promedio de respuestas definitivas de la entidad, discriminado por la dependencia que emitió la respuesta.

La información presentada en los totales de la tabla dinámica, corresponde a promedios según el número de peticiones que se atienden por cada dependencia.

Tabla No. 4 Promedio de respuesta

DEPENDENCIA	Derecho de petición interés particular	Reclamo	Denuncias por actos de corrupción	Solicitud de copia	Queja	Derecho de petición interés general	Solicitud de acceso a la información	Total
SUBDIRECCION DE GESTION DEL RIESGO	20	17	0	11	0	5	10	15
COORDINACION CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0	16	0	10	0	0	15
SUBDIRECCION DE GESTION HUMANA	19	0	0	0	0	21	10	14
SUBDIRECCION OPERATIVA	12	0	0	0	0	0	18	13
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	0	0	0	0	0	0	10	10
OFICINA ASESORA JURIDICA	4	0	0	0	0	12	0	9
SERVICIO A LA CIUDADANIA	20	0	0	13	0	1	3	9
<b>Total general</b>	<b>19</b>	<b>17</b>	<b>16</b>	<b>12</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>12</b>

Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

Tenemos un promedio de doce (12) días en la gestión, y en comparación al periodo anterior “julio de 2021” en el que se reflejó un tiempo promedio de nueve (9) días hábiles en su gestión, se evidencia un aumento en los días promedio de manera general con respecto al mes de agosto, como entidad se trató de respetar los tiempos establecidos por ley de acuerdo al decreto 491 de 2021 publicado a raíz de la contingencia ocasionada por la pandemia COVID -19, cabe resaltar que procuramos resolverlos en el menor tiempo posible dando cumplimiento a ley 1755 de 2015.

En consideración a las medidas adoptadas, en cuanto a las alertas tempranas enviadas de manera semanal a los responsables de cada área, ha tenido efectividad en el logro del resultado en la reducción de los tiempos determinados por la Ley.

Cabe aclarar que las tipologías presentadas hacen parte de las respuestas definitivas incluso de lo recibido en el periodo anterior y en el numeral 3 (Tipologías) se presenta teniendo en cuenta recibido por la entidad del periodo actual, por lo cual no se deben comparar teniendo en cuenta el periodo y el tipo de ingreso.

## 9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO

En esta sección se discrimina el total de peticiones registradas por la entidad, según la localidad donde se originaron los hechos de la petición.

No se presenta lo recibido por traslado de otras entidades, pues dichas peticiones serán caracterizadas desde la entidad que la registró.

Tabla No. 5 Participación por localidad

LOCALIDAD	F
(en blanco)	62,87%

09 - FONTIBON	18,57%
10 - ENGATIVA	8,44%
04 - SAN CRISTOBAL	2,11%
11 - SUBA	1,69%
06 - TUNJUELITO	0,84%
19 - CIUDAD BOLIVAR	0,84%
03 - SANTA FE	0,84%
08 - KENNEDY	0,84%
16 - PUENTE ARANDA	0,42%
13 - TEUSAQUILLO	0,42%
07 - BOSA	0,42%
02 - CHAPINERO	0,42%
15 - ANTONIO NARINO	0,42%
01 - USAQUEN	0,42%
14 - LOS MARTIRES	0,42%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

El 63% de los requerimientos ciudadanos no reportan localidad con ciento cuarenta y nueve (149), seguido de cuarenta y cuatro (44) de Fontibón, veinte (20) de Engativá, cinco (5) de San Cristóbal, cuatro (4) de suba, dos (2) de Tunjuelito, dos (2) de Ciudad Bolívar, dos (2) de Santa Fe, dos (2) de Kennedy, una (1) de Puente Aranda, una (1) de Teusaquillo, una (1) de Bosa, una (1) de Chapinero, una (1) de Antonio Nariño, una (1) de Usaquén y una (1) de los Mártires.

## 10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO



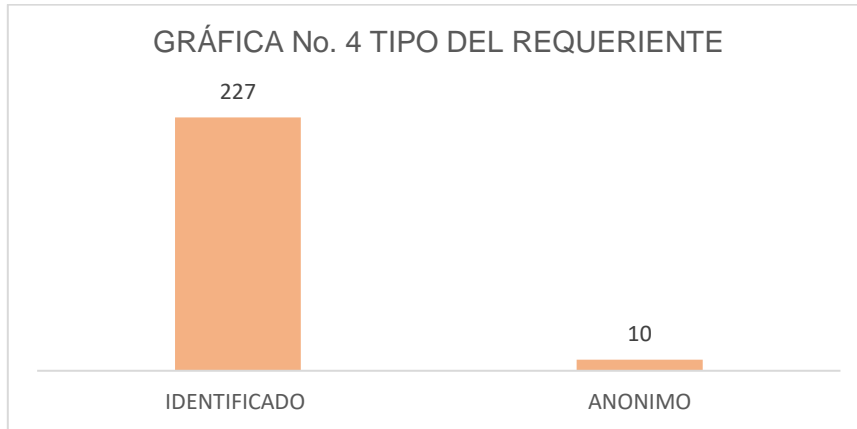
Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

Doscientos seis (206) personas no indicaron su estrato, mientras que en el estrato tres (3), se reflejaron doce (12) peticiones, nueve (9) peticiones en el estrato dos (2), cinco (5) peticiones en el estrato cuatro (4), dos (2) peticiones del estrato uno (1), dos (2) peticiones del estrato seis (6) y una (1) petición del estrato cinco (5).



## 11. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE REQUERENTE

En esta sección se informa tipo del requirente de las peticiones registradas a través de Bogotá te escucha:



Fuente: Aplicativo SDQS Bogotá Te Escucha

Doscientos veintisiete (227) ciudadanos se identificaron, mientras que diez (10) presentaron su petición de manera anónima.

## 12. CALIDAD DEL REQUERENTE

En esta sección se discrimina el total de peticiones registradas por la entidad, según la calidad del requirente, caracterizando así los usuarios de los canales de recepción de la entidad.

NO se presenta lo recibido por traslado de otras entidades, pues la información de dicho usuario será caracterizada desde la entidad que registró la petición.



De acuerdo con la información, ciento sesenta y un (161) peticionarios son personas naturales, seguido por sesenta (60) peticionarios son personas Jurídicas, diez (10) requirentes que no manifestaron la naturaleza de su establecimiento y seis (6) fueron establecimientos comerciales.

### 13. RECIBIDAS POR TRASLADO

Durante el periodo reportado, se recibieron por traslado de otras entidades parametrizadas en el sistema Bogotá te escucha treinta y tres (33) peticiones.

10

Se debe tener en cuenta que puede haber duplicados, los cuales corresponden a reingresos. Al unir registradas y recibidas por traslado, puede haber duplicados, los cuales también corresponden a reingresos.

### 14. PENDIENTES

A la fecha de descarga de la base (01 de septiembre de 2021), se evidencia que la UAE Cuerpo oficial de Bomberos Bogotá, tenía ciento sesenta y un (161) peticiones pendientes, que fueron asignadas a las dependencias según su asunto, para respuesta definitiva en términos de Ley.

Cabe resaltar que desde servicio a la ciudadanía – Subdirección de Gestión Corporativa, realiza la verificación de requerimientos fuera de términos en cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 734 de 2002, el cual se remite a Control Interno Disciplinario para su gestión.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. El total de registros de requerimientos ciudadanos para el mes de agosto 2021 registrados en el aplicativo SDQS- Bogotá te escucha corresponde a doscientos treinta siete (237).
2. El canal de mayor interacción utilizado por la ciudadanía fue el canal correo electrónico E-MAIL con ciento noventa y cinco (195) requerimientos.
3. En el informe, se pudo identificar que el tiempo promedio de respuesta ha sido eficiente, con un promedio de doce (12) días hábiles en la gestión, tiene que ver con las alertas tempanas enviadas cada semana al responsable de dar cierre de las peticiones en el sistema de gestión de peticiones Bogotá Te Escucha.
4. De acuerdo a la base de seguimiento del mes de agosto las peticiones de solicitud de acceso a la información representaron una mayor participación en un 55,3% con ciento treinta y un (131) solicitudes.
5. En el mes reportado, se cerró con ciento cinco (105) requerimientos del periodo actual y del periodo anterior se cerraron noventa y siete (97), para un total de doscientos dos (202) requerimientos, evidenciando un aumento en las peticiones cerradas en comparación al periodo anterior.
6. En comparación con el periodo de julio de 2021, un 92,75% de los peticionarios en ciento noventa y dos (192) oportunidades, no dieron a conocer la geolocalización de su requerimiento, frente a un 62,87% con ciento cuarenta y nueve (149) para el periodo de agosto, disminuyo en lo que concierne a los que no manifiestan localidad, en comparación con el periodo anterior.
7. Se evidenció que para el mes de agosto de doscientos treinta y siete (237) requerimientos, doscientos veintisiete (227) están identificados y diez (10) corresponden a peticiones anónimas.



**DIANA MIREYA PARRA CARDONA**  
Defensora del Ciudadano  
UAE Cuerpo Oficial de Bomberos

**Aprobado por:** JASBLEIDI MOJICA CARDONA - Contratista, líder de servicio a la ciudadanía



**Elaborado por:** DIANA CAROLINA AGUILAR ROMERO - Contratista SGC – Gestión de Servicio a la Ciudadanía

